

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan industri pelayanan jasa yang memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan kesehatan dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Kurniawan, 2020). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PP Nomor 47, 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan primer manusia karena setiap orang membutuhkan kondisi badan sehat agar mampu menjalankan aktivitas sehari-hari guna mencapai hidup sejahtera. Demi mewujudkan misi Indonesia sehat, penting bagi para tenaga kesehatan dan tenaga medis untuk memiliki profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit membutuhkan Sumber Daya Manusia dengan berbagai kompetensi guna mendukung operasionalnya. Pengelolaan rumah sakit membutuhkan tenaga professional dari berbagai disiplin ilmu yang bekerja sama agar terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan pasien (Pasinringi, 2019).

Maju tidaknya pelayanan kesehatan rumah sakit akan sangat ditentukan oleh keberhasilan dari pihak-pihak yang bekerja di rumah sakit, dalam hal ini dokter, perawat dan orang-orang yang berada ditempat tersebut (Johansyah, 2020). Dokter merupakan salah satu tenaga professional yang memiliki peranan penting dalam pelayanan rumah sakit (Pasinringi, 2019). Profesi dokter merupakan profesi yang harus dijalankan dengan moralitas tinggi karena harus selalu siap memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkannya.

Salah satu perilaku karyawan yang berpengaruh di rumah sakit ialah kinerja dokter. Kinerja (*performance*) adalah hasil akhir dari suatu pekerjaan karyawan disuatu organisasi yang *outputnya* sesuai dengan tanggung jawab yang diperintahkan

oleh atasannya (Defrionaldo, 2019). Oleh karena itu, evaluasi kinerja dokter perlu dilakukan secara berkala untuk menjamin pelayanan yang berkualitas dan berkesinambungan (Pasinringi, 2019).

Menurut Penelitian Pasinringi (2019) menunjukkan adanya hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan kinerja dokter. Selain itu penelitian Junaedi (2021) menyimpulkan bahwa ada pengaruh pada *perceived organizational support* terhadap kinerja dokter, ada pengaruh pada *perceived organizational support* terhadap *work engagement*, ada pengaruh pada *work engagement* berpengaruh terhadap kinerja dokter, dan *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap kinerja dokter melalui *work engagement* di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji, RSUD Kota Makassar, dan RSUD Labuang Baji) di Kota Makassar. Begitu pula menurut Ariani, (2017) yang menyatakan bahwa *perceived organization support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik dengan langsung ataupun tidak langsung melalui komitmen organisasi, yang artinya kinerja karyawan akan meningkat ketika ada dukungan dari perusahaan yang mampu menciptakan komitmen organisasi pada karyawan.

Perceived Organizational Support (POS) merupakan rasa yakin yang dimiliki pegawai terkait bagaimana lembaga memberikan apresiasi tenaga kerja dan kepedulian mereka terhadap kesejahteraan karyawan (Gigliotti et al., 2018). POS merupakan perlakuan yang diterima pegawai dari organisasi kemudian ditangkap sebagai stimulus dan diinterpretasikan menjadi persepsi atas dukungan organisasi (Pasinringi, 2019). *Perceived Organizational Support* yang meningkat akan membuat para karyawan merasa memiliki kewajiban penting untuk selalu berkontribusi dan peduli mengenai kesejahteraan maupun tujuan organisasi. Artinya ketika karyawan merasa mendapat dukungan penuh oleh perusahaan, mereka akan menunjukkan persepsi yang lebih positif terhadap perusahaan dan akan merasa bertanggungjawab untuk kontribusi lebih dan memberikan kinerja terbaiknya bagi perusahaan (Afdilki, 2021).

Objek dalam penelitian ini adalah dokter di RSUD Royal Prima Medan yang merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B yang ada di kota Medan. Rumah sakit ini terletak di Jl. Ayahanda No. 68A, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota, Medan, Sumatera Utara 20118.

Hasil prasurvey yang dilakukan peneliti pada bulan Oktober 2022 dengan melakukan wawancara kepada salah satu dokter yang bekerja di RSUD Royal Prima Medan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kesenjangan antara sesama dokter mengenai pembagian pekerjaan dan tanggung jawab di rumah sakit. Selanjutnya hasil wawancara menunjukkan masih kurangnya peran dari atasan ketika terjadi masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Dokter di Rumah Sakit Rotal Prima Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana hubungan *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan dukungan keadilan terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

2. Untuk mengetahui hubungan dukungan atasan terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.
3. Untuk mengetahui hubungan dukungan kesejahteraan terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.
4. Untuk mengetahui hubungan dukungan keadilan, dukungan atasan dan dukungan kesejahteraan terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan oleh Rumah Sakit Royal Prima Medan sebagai bahan untuk mengetahui hubungan *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. Hal tersebut sangat diperlukan oleh pihak manajemen guna mengetahui dukungan seperti apa saja yang dapat diberikan untuk dokter agar kinerjanya tetap baik.

1.4.2 Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, sarana dalam menerapkan teori manajemen rumah sakit yang diperoleh saat kuliah dengan meningkatkan kemampuan, sikap dan perilaku agar bisa diterapkan di lapangan dan dapat menganalisis manajerial di bidang pelayanan jasa seperti rumah sakit.

1.4.3 Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan, khasanah pengetahuan dan penelitian ilmiah terutama usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa seperti rumah sakit.